

交通投诉组二零一七年年报

二零一七年内接获的投诉及建议的概况

在二零一七年，交通投诉组共接获 26 621 宗有关运输交通事宜的投诉及建议，当中纯粹提出建议的共有 185 宗。个案总数与二零一六年的 25 856 宗相比，增加 3.0%。交通投诉组过去五年内接获的投诉及建议的分类载于附录 1。在二零一七年接获的个案分类如下：

<u>投诉 / 建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增 / 减</u>
公共交通服务	22 320	22 775	+2.0%
交通情况	621	572	-7.9%
道路维修	124	123	-0.8%
法例执行	2 642	2 996	+13.4%
其他	149	155	+4.0%
合计	25 856	26 621	+3.0%

2. 在二零一七年，经电话提出的投诉及建议占全年个案总数的 40%。其余的个案则是利用电邮、传真、信件或交通投诉组投诉表格提出的。

3. 年内，共 26 937 宗个案（包括在上一年未解决的个案）的调查工作经已完成。当中 19 408 宗（72%）证实成立，而不成立个案则有 334 宗（1%），其余 7 195 宗（27%）则因证据不足而无法追查。这些个案的调查结果一览表载于附录 2。本组注意到：

- 个案成立的百分率由二零一六年的 69% 上升至二零一七年的 72%。有关政府部门 / 公共交通机构已就这些个案采取措施改善有关情况，又或正考虑如何解决问题；以及
- 个案无法追查的百分率由二零一六年的 28% 下降至二零一七年的 27%。

4. 在二零一七年，有关的政府部门及公共交通机构共采纳 64 项由市民提出的建议，以改善公共交通服务及交通情况。个案的概要载于附录 3。交通投诉组小组委员会主席已向提出这些建议而又有提供联络方法的人士发出谢函。

公共交通服务

5. 交通投诉组接获的投诉及建议仍以涉及公共交通服务为主。在二零一七年，这些个案共有 22 775 宗，占个案总数 86%。当中纯粹提出建议的共有 87 宗。这类个案的数目较二零一六年的 22 320 宗增加 2.0%。有关的投诉及建议按交通工具分类如下：

<u>交通工具</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
专营巴士服务	5 959 (4.11)	5 776 (3.99)	-3.1% (-2.9%)
非专营巴士服务	210 (1.54)	176 (1.30)	-16.2% (-15.6%)
专线小巴	4 734 (8.47)	5 081 (9.13)	+7.3% (+7.8%)
红色小巴	334 (2.97)	397 (3.68)	+18.9% (+23.9%)
的士	10 357 (30.34)	10 759 (32.85)	+3.9% (+8.3%)
铁路运输	616 (0.31)	497 (0.25)	-19.3% (-19.4%)
渡轮	110 (2.30)	89 (1.90)	-19.1% (-17.4%)
合计	22 320	22 775	+2.0%

（注：括号内是每百万乘客人次计的投诉 / 建议数字。）

按交通工具及投诉 / 建议性质分类的数字详载于附录 4。

专营巴士服务

6. 在二零一七年，有关专营巴士服务的个案共有 5 776 宗，即每百万乘客人次计有 3.99 宗投诉 / 建议；与二零一六年的 5 959 宗个案及每百万乘客人次计有 4.11 宗投诉 / 建议相比，分别下降 3.1% 及 2.9%。个案主要是涉及服务班次，员工行为及工作表现及驾驶行为不当。

7. 交通投诉组小组委员会得悉，经各巴士公司努力改善巴士车长在道路安全方面的训练，以及改善乘客设施，巴士服务水平在二零一七年持续改善，从投诉驾驶行为不当（由二零一六年的 1 113 宗减至二零一七年的 892 宗，减幅为 19.9%）和乘客服务及设施（由二零一六年的 604 宗减至二零一七年的 492 宗，减幅为 18.5%）的个案数字均有所减少可见。运输署一直鼓励专营巴士公司利用科技为乘客提供信息。现时九龙巴士（一九三三）有限公司（九巴）及龙运巴士公司（龙运巴士）透过网站及智能手机应用程序，向乘客提供所有固定路线¹的实时巴士到站信息。截至二零一八年五月底，城巴有限公司（香港岛及过海巴士网络专营权）（城巴（专营权一））和城巴有限公司（机场及北大屿山巴士网络专营权）（城巴（专营权二））已提供实时巴士到站时间查询服务及实时巴士到站信息。上述服务会逐步扩展至新世界第一巴士服务有限公司（新巴）的所有固定路线，目标完成日期为二零一八年的第三季。

8. 运输署注意到投诉服务班次和员工行为及工作表现的个案数目均有所增加。涉及服务班次的投诉由二零一六年的 2 075 宗增至二零一七年的 2 204 宗，增幅为 6.2%；涉及员工行为及工作表现的投诉则由二零一六年的 1 363 宗增至二零一七年的 1 418 宗，增幅为 4.0%。当局要求各巴士公司加强前线员工在顾客服务等方面的培训，并安排暗中巡查，以监察巴士车长的工作行为表现。运输署会继续密切监察有关情况，并在有需要时与各巴士公司进一步跟进。

9. 运输署注意到，投诉服务质量的个案数字增加（由二零一六年的 430 宗增至二零一七年的 454 宗，增幅为 5.6%）。运输署会继续监察各巴士公司为乘客提供的服务质量，并在有需要时与各巴士公司进一步跟进。

10. 有关专营巴士服务的 5 776 宗个案，按巴士公司分类的数字载于附录 5。有关三个主要专营服务的投诉及建议数据如下：

- 九巴 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一六年的 3.48 宗减至二零一七年的 3.45 宗，减幅为 0.9%。二零一七年内接获的 3 118 宗个案，主要涉及服务班次（1 134 宗）、员工行为及工作表现（817 宗）以及

¹ 九巴 K12、K14、K17 及 K18 路線除外。

驾驶行为不当（487宗）。

- 城巴（第一类专营权）－ 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一六年的 3.31 宗减至二零一七年的 3.05 宗，减幅为 7.9%。二零一七年内接获的 395 宗个案，主要涉及服务班次（133 宗）、员工行为及工作表现（93 宗）以及驾驶行为不当（67 宗）。
- 新巴－ 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一六年的 4.5 宗减至二零一七年的 4.24 宗，减幅为 5.8%。二零一七年内接获的 453 宗个案，主要涉及服务班次（206 宗）、员工行为及工作表现（98 宗）以及驾驶行为不当（63 宗）。

11. 有关九巴、城巴(第一类专营权)和新巴过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 6。

非专营巴士服务

12. 非专营巴士服务是于公共交通系统担当辅助角色，纾缓市民在繁忙时间对专营巴士和专线小巴服务的需求，及在一些其他公共交通不能提供符合营运效益服务的地区应付乘客需求。

13. 在二零一七年，有关非专营巴士服务的个案共有 176 宗，即每百万乘客人次计有 1.30 宗投诉 / 建议；与二零一六年的 210 宗个案及每百万乘客人次计有 1.54 宗投诉 / 建议相比，分别下降 16.2% 及 15.6%。运输署会提醒非专营巴士服务业界继续改善其服务。该 176 宗个案的分类数字详载于附录 7。

14. 有关非专营巴士服务过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 8。

公共小巴服务

15. 在二零一七年，有关公共小巴服务的个案共有 5 478 宗，即每百万乘客人次计有 8.24 宗投诉 / 建议；与二零一六年的 5 068 宗个案及每百万乘客人次计有 7.55 宗投诉 / 建议相比，分别增加 8.1% 及

9.1%。

专线小巴服务

16. 专线小巴须依照服务详情表的规定，按指定的收费、路线及班次运作。运输署负责监察营办商的表现。

17. 在二零一七年，有关专线小巴服务的投诉 / 建议共有 5 081 宗，占有公共小巴个案的 93%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 9.13 宗；与二零一六年的 4 734 宗个案及每百万乘客人次计有 8.47 宗投诉 / 建议相比，分别上升 7.3% 及 7.8%。该 5 081 宗个案的分类数字详载于附录 9。

红色小巴服务

18. 红色小巴没有固定的路线和班次，亦可自行决定收费，唯营运地区受现行政策的特定规范。

19. 在二零一七年，有关红色小巴服务的投诉 / 建议共有 397 宗，占有公共小巴个案的 7%，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 3.68 宗；与二零一六年的 334 宗个案及每百万乘客人次计有 2.97 宗投诉 / 建议相比，分别上升 18.9% 及 23.9%。该 397 宗个案的分类数字详载于附录 10。

20. 有关专线小巴及红色小巴过去五年的投诉及建议的比较载于附录 11。

21. 从二零一七年七月起，为增加公共小巴的整体载客量以满足乘客，特别是在繁忙时段的需求，公共小巴的座位数目已由 16 个增至 19 个。截至二零一八年六月底，全港共有 500 架 19 座专线小巴，占全港专线小巴总数的 15%（3 290 架）。为提升整体服务水平，专线小巴营办商正陆续把 16 座位车辆更换为 19 座位车辆。对于专线小巴服务质量及班次的投诉，运输署会研究投诉个案，有需要时会进行突击调查，藉此核实有关路线的服务水平，并与营办商跟进以纠正问题。此外，对于已被辨识及证实服务欠妥（包括不依循时间表及路线等）的营办商，运输署会发出警告信，而当局会在有关专线小巴营办商的中期评核时考虑此等警告信。如专线小巴营办商在评核期间表现差劣，其客运营业证的延展年期或会被缩短。

22. 交通投诉组小组委员会得悉，鉴于针对专线小巴司机驾驶行为不当以及其行为及工作表现的投诉数目均有所增加，运输署会继续与专线小巴业界合作采取措施，例如为新入职司机提供职前培训课程，以及改善专线小巴的经营环境，以挽留富经验的司机。运输署会继续落实措施，包括重组服务和简化票价调整申请程序，以改善专线小巴的财务状况，使专线小巴营办商能在健康的财政状况下提供较佳的薪酬待遇以吸引新人入行，和挽留富经验的司机。

23. 此外，在二零一七年，运输署继续推行多项措施，推动营办商提供安全、优质及以客为本的公共小巴服务。为加强公共小巴无障碍通道及服务质素，运输署亦强制所有新登记公共小巴必须加装额外扶手和有显示灯的乘客落车钟。其他促进安全驾驶及以客为本服务的持续推行措施包括：呼吁专线小巴商会和营办商推广安全驾驶和提供优质小巴服务、为专业司机而设的“至 fit 安全驾驶大行动”，以及出版《公共小巴服务通讯》。在二零一八年，运输署会为公共小巴司机举办研讨会，以促进安全驾驶及以客为本的服务。运输署亦会印制并向业界包括前线司机派发有关公共小巴服务标准的单张，以推广优质的公共小巴服务。

24. 新登记公共小巴须安装认可电子数据记录仪和新入职公共小巴司机须完成强制职前课程的两项法定要求，已分别在二零一四年十二月及二零一五年六月实施，运输署一直留意相关的推行进度及结果。

的士服务

25. 在二零一七年，的士服务仍属一项主要投诉项目。有关的士服务的个案共有 10 759 宗，占涉及公共交通服务个案总数的 47%。每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 32.85 宗，在所有公共交通服务中最高；与二零一六年的 10 357 宗个案及每百万乘客人次计有 30.34 宗投诉 / 建议相比，分别上升 3.9% 及 8.3%。投诉主要涉及的士司机违规行为（特别是司机拒载及举止无礼及不守规矩）。该 10 759 宗个案的分类数字详载于附录 12。

26. 在接获的 10 759 宗个案中，涉及的士司机违规行为的个案有 10 466 宗（97.3%）。如投诉人愿意出庭作证，交通投诉组会把这些个案转交警方进一步调查。年内，共有 2 106 宗（20.1%）这类投诉转介警方处理。在二零一七年，警方完成调查今年或以前转介的

2 368 宗个案。调查结果的分类数字载于附录 13。

27. 有关的士服务过去五年的投诉及建议的比较载于附录 14。

28. 交通投诉组小组委员会得悉，警方定期采取执法行动（尤其是在旅客常到的地区），打击的士司机违规行为，主要包括在兰桂坊和广东道等黑点加强巡逻工作，以及根据情报展开行动。遇有任何的士司机违规，例如滥收车资、拒载或兜客，当局非常鼓励市民向警方举报，提供事发日期、时间、地点、的士车牌号码等详细资料，以便警方调查。如有足够证据，警方便会采取检控行动。

29. 政府会继续致力提升现有的士的服务质素及经营环境，令的士服务可更能满足市民的需要，以及促进行业的长远健康发展。为此，为加强士业界与其他持份者的交流和合作，运输署在二零一八年一月改组优质的士服务督导委员会，该委员会现易名为的士服务质素委员会（委员会）。委员会将作为一个多方²平台，讨论各项策略及措施，在现有的发牌制度下提升的士的服务质素。当中包括更新一系列的士司机服务标准及指引、为加强阻吓作用而检视现行有关的士的各种违规行为的罚则、为提升的士司机的顾客服务技巧而强化相关培训课程，和制订利用科技改善的士服务营运效率和质素的措施等。

30. 与此同时，政府将推出专营的士以响应社会上对服务质素较佳、收费较高及具备「网约」特色的个人化点对点公共交通服务的新需求。作为其中一种公共交通服务，专营的士将会以专营权模式营运。其数目、服务、收费及司机质素等方面均受政府规管。如营办商未能达到专营权下的服务水平或标准，政府亦可通过专营权条款对营办商加以处罚，情况严重的甚或可以提早收回专营权。法例将清晰订明专营的士总数（建议为 600 辆）的上限。专营的士将以车队运作。这有助解决目前普通的士业界因拥有权分散而难以集中管理服务质素的问题。政府正为推出专营的士筹备所需的条例草案，并争取于二零一八至一九立法年度提交立法会审议。

² 委員會的非官方委員來自的士業界、立法會、區議會、學術界、消費者委員會、香港旅遊發展局和殘疾人士團體。

铁路服务

31. 在二零一七年，有关铁路服务的个案共有 497 宗，以每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目是 0.25 宗；与二零一六年的 616 宗个案和每百万乘客人次计有 0.31 宗投诉 / 建议相比，分别下降 19.3% 及 19.4%。其中，对香港铁路有限公司（港铁公司）和香港电车有限公司（电车公司）的投诉大幅减少。

32. 交通投诉组小组委员会得悉，在二零一七年，有关港铁公司的投诉数目与二零一六年相比，有所减少，特别是涉及港铁员工的行为及工作表现和乘客服务及设施的投诉。这可能是因为港铁公司继续加强前线员工的顾客服务训练以提升其服务水平，以及逐步引进新的乘客设施，例如马鞍山线及西铁线列车设有动态路线图。

33. 电车服务方面，大部分投诉涉及驾驶行为不当和员工工作表现。电车公司已提醒电车车长以适当速度行驶和注意乘客安全，以及为员工提供适当训练以提高驾驶安全和服务质素。此外，在必要时，电车公司会进行抽查以监察电车车长的工作表现，并视乎情况，对涉事电车车长采取纪律行动。

34. 有关铁路服务的 497 宗个案，按铁路公司分类的数字载于附录 15。其中有 468 宗个案与港铁公司的服务有关，占铁路服务个案总数约 94%。有关港铁公司服务的投诉及建议资料如下：

- 轻铁以外的服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一六年的 0.31 宗下降至二零一七年的 0.24 宗，减幅为 22.6%。二零一七年内接获的 426 宗个案，主要涉及乘客服务和设施（148 宗）及员工行为及工作表现（138 宗）。
- 轻铁服务 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一六年的 0.2 宗上升至二零一七年的 0.24 宗，增幅为 20%。二零一七年内接获的 42 宗个案，主要涉及班次 / 载客量（16 宗）及服务班次（七宗）。

35. 有关港铁公司过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 16。

渡轮服务

36. 在二零一七年，有关渡轮服务的个案共有 89 宗，即每百万乘客人次计有 1.9 宗投诉 / 建议；与二零一六年的 110 宗个案和每百万乘客人次计有 2.3 宗投诉 / 建议相比，分别下降 19.1% 及 17.4%。二零一七年的投诉数字有所减少，主要是由于有关新世界第一渡轮服务有限公司（新渡轮）所经营的「中环—长洲」航线服务不足的投诉减少所致，特别是在早上六时二十分由长洲开往中环的快船服务的投诉个案。在二零一七年九月，新渡轮已开始调派载客量较大的船只行驶早上六时二十分的班次及提供加班高速船，以满足新学期开始时所增加的乘客需求。

37. 在二零一七年，「中环—长洲」航线服务的投诉大多与年初乘客对在早上五时十分由长洲开往中环快船服务的需求突然上升有关。为应付乘客需求，新渡轮调派载客量较大的船只行驶早上五时十分的班次并提供加班船。运输署其后在二零一七年五月进行的调查发现，该班次的乘客需求已回落至正常水平，而服务水平亦足以满足乘客的需求。

38. 有关其他渡轮的投诉有所增加，由二零一六年的 25 宗增至二零一七年的 48 宗，增幅为 92%。投诉数字增加主要是由于有关服务班次和员工行为及工作表现的投诉有所增加所致。在这些个案中，有 11 宗个案是和富裕小轮有限公司所经营的「屯门—东涌—沙螺湾—大澳」航线服务班次不足的两次事件有关。营运商已立刻行使补救措施，包括调配渡轮，加强员工训练和在服务受阻时改善向乘客发出的通知。运输署一直通过实地调查及巡查，密切监察渡轮营办商的表现，以确保所有渡轮营办商均依照时间表提供服务，并在有需要时改善服务以满足乘客需求。至于员工的工作表现，运输署会继续促请渡轮营办商加强员工管理，并采取适当措施，例如加强员工培训，以改善员工的工作表现。

39. 有关渡轮服务的 89 宗个案，按渡轮公司分类的数字载于附录 17。有关两间主要渡轮公司的投诉及建议资料如下：

- 新渡轮 – 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一六年的 5.68 宗下降至二零一七年的 2.94 宗，减幅为 50%。

- 天星小轮有限公司（天星小轮）－ 每百万乘客人次计的投诉 / 建议数目，由二零一六年的 0.15 宗下降至二零一七年的零宗，减幅为 100%。

40. 有关新渡轮及天星小轮过去五年的投诉 / 建议的比较载于附录 18。

交通及道路情况

41. 在二零一七年，交通投诉组共接获 3 691 宗有关交通及道路情况的投诉及建议，当中纯粹提出建议的共有 93 宗；与二零一六年的 3 387 宗投诉及建议相比，增加 9%。这些个案按类别及地区分类的数字分别详载于附录 19 及附录 20。

交通情况

42. 在二零一七年，交通投诉组共接获 572 宗有关交通情况的投诉及建议，占个案总数约 2%。与二零一六年的 621 宗相比，这类个案数目下降 7.9%。

43. 在接获的 572 宗个案中，与交通挤塞有关的共有 234 宗（41%）；与二零一六年的 283 宗相比，减少 17.3%。二零一七年引致交通挤塞投诉的原因分类如下：

<u>原因</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
交通管理	144	115	-20.1%
道路工程	47	24	-48.9%
车辆阻塞	28	45	+60.7%
其他	64	50	-21.9%
合计	283	234	-17.3%

44. 在二零一七年，接获较多有关交通挤塞投诉的地区如下：

<u>地区</u>	<u>投诉数目</u>		
	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
沙田	17	22	+29.4%
油尖旺	32	21	-34.4%
九龙城	25	20	-20.0%

45. 所有涉及交通挤塞的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、路政署及其他有关部门考虑及跟进。交通投诉组小组委员会得悉，二零一七年内运输署已采取以下措施，以纾缓交通挤塞：

- (a) 审核有关临时交通安排的建议并监察其成效，尽量减低因道路工程导致的挤塞；
- (b) 装设新交通灯及调校现有交通灯号；
- (c) 实行交通改道，以增加流量；
- (d) 采取交通限制措施；
- (e) 重新划定行车道及调整道路交界处的设计； 以及
- (f) 提供停车处，以方便上落客货。

46. 在二零一七年，本组共接获 209 宗有关交通管理事宜（与交通挤塞有关的个案除外）的投诉及建议。这类个案与交通灯号时间的分配、行车线安排及禁区等有关。与二零一六年的 191 宗比较，二零一七年的个案数目上升 9.4%。

47. 此外，在二零一七年，交通投诉组接获 82 项增设交通标志及设备的要求，较二零一六年的 96 宗下降 14.6%。

48. 在二零一七年，有关泊车设施的投诉及建议共有 47 宗，较二零一六年的 51 宗下降 7.8%。

道路维修

49. 在二零一七年，交通投诉组共接获 123 宗有关道路维修的投诉及建议，占个案总数不足 1%。与二零一六年的 124 宗比较，这类个案数目没有大转变。有关个案均已转介路政署或其他有关部门，以便进行调查和采取改善措施。

法例执行

50. 在二零一七年，交通投诉组共接获 2 996 宗有关法例执行的投诉，占个案总数约 11%；与二零一六年的 2 642 宗相比，上升 13.4%。

51. 有关法例执行的投诉个案，主要涉及违例泊车及驾车人士 / 行人不遵守交通规则。所有投诉均已转介警务处进一步调查。部分个案亦已转介运输署，由该署考虑应否采取适当措施（例如实行交通管理措施或提供泊车设施）以改善情况。

有关道路安全事宜的投诉及建议

52. 在二零一七年接获的 26 621 宗投诉及建议中，3 886 宗（15%）与道路安全的事宜有关。这些个案分类如下：

	<u>投诉/建议数目</u>
公共交通服务	3 132
交通管理	24
道路维修	11
法例执行	719
合计	<u>3 886</u>

53. 公共交通服务方面，投诉人关注到司机的驾驶行为不当、车辆状况以及其他事项（例如公共交通车辆造成阻塞，载客 / 货量），可能危及乘客或其他道路使用者。

54. 交通管理方面，投诉人主要关注到不当交通灯的安排，可能导致交通意外。

55. 道路维修方面，投诉人主要关注到路面破损可能导致交通意外。

56. 法例执行方面，有关违例泊车造成阻塞并对驾车人士和行人构成危险的投诉共有 115 宗。有关驾车人士 / 行人不遵守交通规则（例如突然转线、不遵守交通灯号、冲红灯以及没有让路给行人或车辆）并对其他道路使用者构成危险的投诉则有 604 宗。

57. 有关道路安全事宜的投诉及建议，均已转交运输署、警务处、其他有关部门或公共交通机构调查及跟进。相关各方均积极响应，并已采取或将会采取改善措施，尽量解决公众关注的问题。

值得注意的个案改善措施

屯门屯青里增设单车泊车处

58. 二零一六年二月，交通投诉组接获市民投诉，指屯门屯青里行人天桥底有电单车违例停泊。投诉人表示，由于该处设有巴士站，每当有电单车驶过行人路，都可能危及行人和使用巴士站的市民。

59. 这宗个案已转介警方处理，而警方其后亦已针对该处的电单车违例停泊问题采取执法行动，并会继续监察有关情况和采取适当行动。

60. 运输署获邀研究能否推行交通管理措施，以解决上述问题。运输署表示，有关地带属指定的单车泊车处，受《道路交通规例》规管。在该处停泊车辆（包括电单车），即属违法。运输署注意到，尽管警方已采取执法行动，该处仍持续有电单车违例停泊。因此，署方在该处设置了单车泊架。这项措施不仅更能应付区内对单车泊位日益殷切的需求，而且可利用单车泊架令电单车不便在该处停泊。运输署亦表示，在不远处的屯青里尽头设有一些指定的电单车泊车位，可满足电单车司机的需要。

61. 经地区咨询后，运输署已在二零一七年三月设置 27 个单车泊架。

加强观塘康宁道与明智街交界处的道路安全

62. 一名市民关注到，观塘康宁道与明智街交界处不时发生交通事故。据他观察，康宁道近上述交界处的路段缺乏栏杆，行人可以乱过马路。虽然明智街理应作单线道路使用，但通往交界处的出口宽阔，足以容纳两辆汽车并排而行。如有两辆并排的汽车同时等候驶出明智街，司机的视线可能会受彼此的车辆阻挡。此外，虽然车辆驶出明智街后可左转或右转入康宁道，但在交界处前实施的「让路」安排并无规定车辆须先停下并确保前方道路畅通，方可驶入康宁道。另外，使情况更为严重的是明智街与功乐道之间的一段康宁道经常有车吹修补活动，往往占用一条行车线，导致车龙沿康宁道往后伸延，使由明智街右转入康宁道下坡线的司机视线受阻。为加强上述交界处的道路安全，该名市民提出了数项交通管理措施，供运输署考虑。

63. 交通投诉组将这宗个案转交予运输署调查。警方亦获告知留意这宗个案，以便在适当情况下采取行动。运输署经审视个案并咨询区内人士后，已实施数项交通管理措施，以加强上述交界处的道路安全。首先，康宁道下坡线临近交界处的路段已加上「慢驶」道路标记，藉以提醒司机经过交界处时须减速。此外，运输署亦修订了明智街出口的设计，收窄行车道以防止两车并排等候，令司机有更佳视线。上述「让路」道路标记亦已改为「停车」道路标记，规定车辆在驶入康宁道前须先在交界处前停下。最后，康宁道近明智街交界处的栏杆已经伸延，更有效防止行人乱过马路。

64. 上述所有改善措施均已完成，该名市民亦无提出进一步意见。

纾缓荃湾东部荃湾工业区的交通挤塞

65. 过去数年均有多市民投诉，荃湾东部荃湾工业区附近交通挤塞。部分投诉人把问题归咎于该区内频繁的上落客货活动和违例停泊的车辆，并对可能引起的行人安全问题表示关注。

66. 这宗个案已转交运输署及警方处理。警方表示已派员巡逻有关地点并采取执法行动，以确保交通畅顺和道路使用者安全。根据运输署的评估，该区交通挤塞，主因是尽管部分工业大厦内设有指定的上落客货处，路旁上落客货活动依然频繁。其他导致交通挤塞的原因，包括停车场或上落客货处外有车辆轮候驶入，以及车辆违例停泊。

67. 鉴于上述原因，运输署已实施数项措施，以纾缓该区的交通问题。由二零一六年九月起，灰窑角街与马角街之间的一段横龙街已改为单向行车。据运输署观察，杨屋道与横龙街交界处的交通流量自此已有改善。自二零一六年十月运输署在德士古道与龙德街交界处实施 24 小时「禁止停车」限制后，其交界处的交通情况已有所改善。

68. 除此之外，运输署亦于二零一七年在该区不同地点实施 24 小时「禁止停车」限制，防止上落客货活动在这些特定地点进行，藉以保持车流畅顺，以及令驾车进出楼宇的司机有清晰视线。特定地点包括横龙街与马角街交界处、灰窑角街爵悦庭外的、立坊及乐悠居外面的路段、龙德街，以及近荃湾工业中心及马头坝道的一段德士古道。为阻遏行人路上违例泊车，马角街的行人路已在二零一七年八月增设栏杆及护柱。

69. 其他改善措施仍在施工阶段，分别是在横龙街增设上落客货处和行人过路处，以及让杨屋道东行线的车辆除了可使用中线外，亦可使用右线右转入德士古道。相关工程预计在二零一九年第二季完成。

70. 运输署会继续监察荃湾工业区的交通情况和评估上述改善措施的成效，有需要时会考虑推出更多措施。运输署亦已要求警方加强对违例泊车采取执法行动，并在特别日子如台风过后加强交通管制，以保持该区交通畅顺。

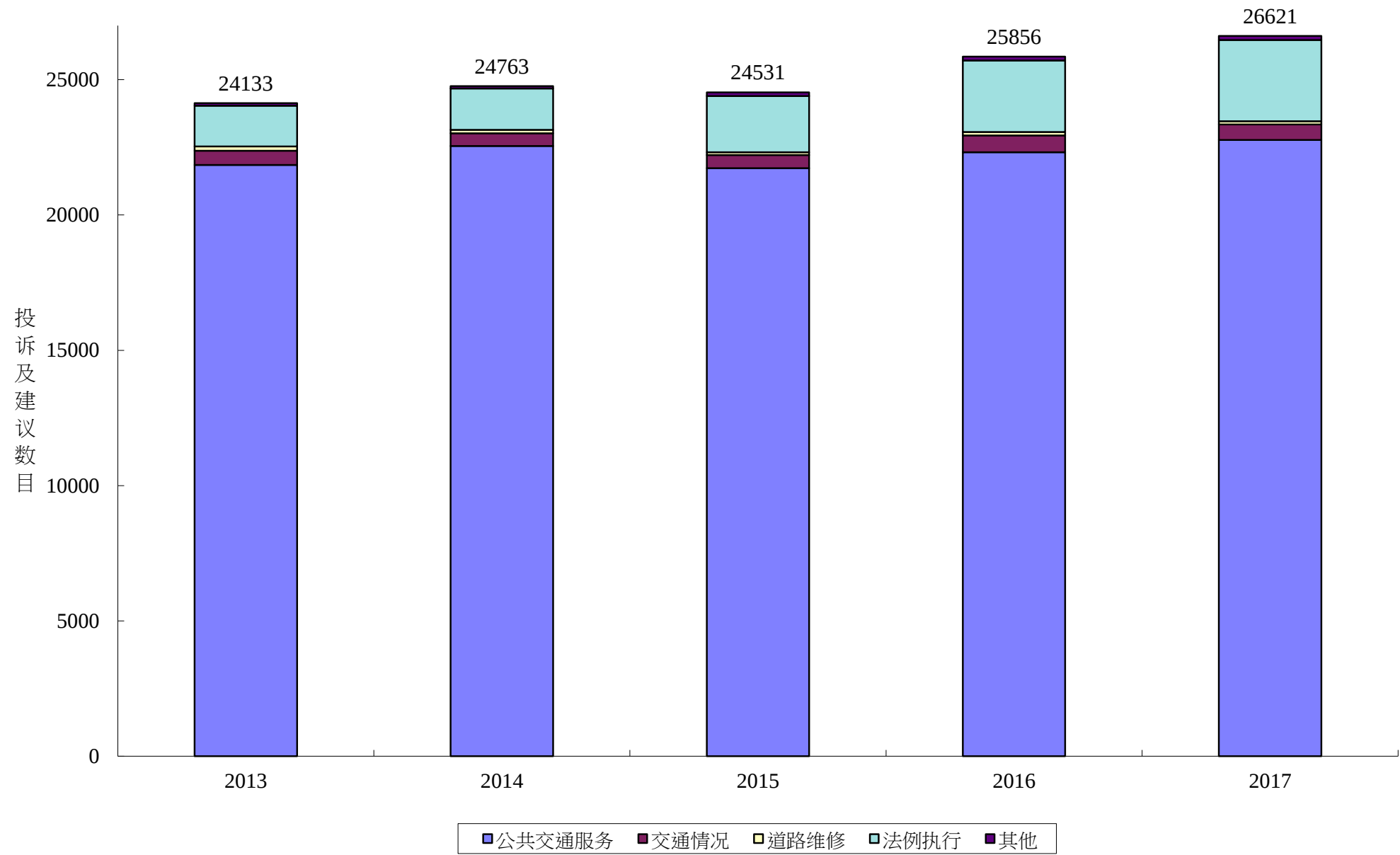
交通投诉组在二零一三至二零一七年间接获的投诉及建议

投诉/建议性质	2013	2014	2015	2016	2017
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	1 120 [115]	1 250 [69]	1 040 [80]	915 [74]	975 [51]
(b) 服务水平	20 255 [31]	20 400 [25]	20 127 [30]	20 818 [17]	21 237 [23]
(c) 一般性质	472 [21]	900 [25]	568 [25]	587 [22]	563 [13]
	21 847 [167]	22 550 [119]	21 735 [135]	22 320 [113]	22 775 [87]
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	237 [7]	242 [3]	201 [7]	283 [5]	234 [5]
(b) 交通管理	171 [50]	134 [29]	159 [36]	191 [24]	209 [47]
(c) 增设交通标志及设备	74 [33]	49 [12]	84 [21]	96 [28]	82 [29]
(d) 泊车设施	47 [18]	48 [7]	35 [7]	51 [6]	47 [5]
	529 [108]	473 [51]	479 [71]	621 [63]	572 [86]
III. 道路维修					
(a) 道路情况	80 [1]	75	63 [2]	79 [3]	69
(b) 交通标志及设备	65 [2]	46 [1]	39 [2]	35	45 [1]
(c) 行车道标记	10 [1]	5	6	10 [1]	9
	155 [4]	126 [1]	108 [4]	124 [4]	123 [1]
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	989 [2]	1 057	1 512 [1]	1 919 [1]	2 043 [3]
(b) 其他执法事宜	521 [3]	470	566 [3]	723 [5]	953 [3]
	1 510 [5]	1 527	2 078 [4]	2 642 [6]	2 996 [6]
V. 其他	92 [15]	87 [8]	131 [8]	149 [6]	155 [5]
合计	24 133 [299]	24 763 [179]	24 531 [222]	25 856 [192]	26 621 [185]

注：方括号内是年内接获的纯粹建议数目。个案总数已包括这些数目在内。

交通投诉组在二零一三至二零一七年间接获的投诉及建议

附录 1 (ii)



投诉及建议的调查结果一览表
(二零一七年一月至十二月)

调查结果 投诉/建议性质	A1	A2	B	C	合计
I. 公共交通服务					
(a) 服务质量	57	848	41	1	947
(b) 服务水平	5 943	8 130	155	6 920	21 148
(c) 一般性质	309	153	24	40	526
	6 309	9 131	220	6 961	22 621
II. 交通情况					
(a) 交通挤塞	128	112	17	-	257
(b) 交通管理	110	64	35	-	209
(c) 增设交通标志及设备	40	37	28	-	105
(d) 泊车设施	26	28	7	-	61
	304	241	87	-	632
III. 道路维修					
(a) 道路情况	69	11	2	2	84
(b) 交通标志及设备	33	6	6	-	45
(c) 行车道标记	8	1	-	-	9
	110	18	8	2	138
IV. 法例执行					
(a) 违例泊车	2 143	402	4	1	2 550
(b) 其他执法事宜	315	280	10	229	834
	2 458	682	14	230	3 384
V. 其他	108	47	5	2	162
合计	9 289 (34%)	10 119 (38%)	334 (1%)	7 195 (27%)	26 937 (100%)
	19 408 (72%)				

图例

- A1 - 成立的个案(行动已完成/已着手采取行动的个案)
A2 - 成立的个案(需进一步考虑才采取行动的个案)
B - 不成立的个案
C - 无法追查的个案

**有关公共交通服务的
投诉及建议的调查结果一览表
(二零一七年一月至十二月)**

调查结果 交通工具类别	A1	A2	B	C	合计
九龙巴士(一九三三)有限公司	1 812	1 783	68	65	3 728
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	167	231	12	7	417
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	76	123	7	2	208
新世界第一巴士服务有限公司 (新巴)	135	279	7	15	436
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	48	33	1	1	83
龙运巴士公司	98	118	5	1	222
过海隧巴服务	499	644	24	22	1 189
非专营巴士服务	25	107	-	3	135
专线小巴	2 828	1 671	33	111	4 643
红色小巴	307	22	3	40	372
的士	146	3 776	13	6 684	10 619
香港铁路有限公司(不包括轻铁)	108	251	41	6	406
香港铁路有限公司(轻铁)	6	20	3	-	29
香港电车有限公司	25	9	-	4	38
新世界第一渡轮服务有限公司	19	37	2	-	58
天星小轮有限公司	-	-	-	-	-
其他渡轮	10	27	1	-	38
合计	6 309 (28%)	9 131 (40%)	220 (1%)	6 961 (31%)	22 621 (100%)
	15 440 (68%)				

图例

- A1 - 成立的个案(行动已完成/已着手采取行动的个案)
A2 - 成立的个案(需进一步考虑才采取行动的个案)
B - 不成立的个案
C - 无法追查的个案

有关政府部门/公共交通机构在二零一七年采纳的市民建议

I. 公共交通服务

港岛区

- 加开专线小巴 16A 号线由舂磡角慈氏护养院至柴湾站每日晚上七时三十分班次，以满足乘客的需求。
- 专线小巴第 9 号线在平日下午繁忙时间提供由波老道至美利道的特别班次服务，以满足乘客的需求。
- 专线小巴第 9 号线在平日早上繁忙时间灵活调配额外一辆小巴，以满足乘客的需求。
- 调整英皇道北角城中心外的巴士站位置，方便附近专线小巴站的乘客上落车。
- 在大浪湾道增设「巴士站」道路标记，更有效地提醒驾车人士巴士站的位置。

九龙区

- 增加隧巴 601P 号线 (往上环) 在早上繁忙时间的班次，以满足乘客的需求。
- 迁移马坑涌道的专线小巴站，方便附近的士站的乘客上落车。
- 移除长沙湾道近通州西街巴士站的栏杆，方便乘客上落车。
- 扩阔西洋菜南街的下斜路缘和迁移该处的残疾人士道路标记，方便残疾乘客上落车。

新界区

- 在大窝口道夏葵楼外的巴士站加设「巴士站」道路标记，更有效地提醒驾车人士巴士站的位置，并阻遏违例泊车。

- 增加新大屿山巴士 37M 号在平日早上及晚上繁忙时间的班次，以满足乘客的需求。

II. 交通管理

港岛区

- 延长皇后大道西西行线与水坑口街交界处在平日午膳时段的行车绿灯时间，纾缓交通挤塞。
- 调整云咸街与己连拿利交界处以及下亚厘毕道与雪厂街交界处在早上繁忙时间及下午非繁忙时间的行车绿灯时间，改善东行线的交通流量。
- 延长东喜道东行线「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 延长皇龙道与天后庙道交界处的「禁止停车」限制有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 延长电气道近兴发街的「禁止停车」限制有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 延长南宁街近奉天街的「禁止停车」限制有效时间，并在该处增设一个专线小巴站，防止车辆阻塞交通。
- 在雅宾利道与罗便臣道交界处加设「不准右转」交通标志，阻遏车辆掉头。
- 移除在爱义街与兴民街交界处的「不准驶入」交通标志，以免混淆驾车人士。
- 在皇后街近干诺道西加设「望左」及「望右」道路标记，使道路更为安全。
- 在湾仔道近坚拿道西加设「望左」及「望右」道路标记，使道路更为安全。

- 在恩平道加设「望左」及「望右」道路标记，以改善行人过路处。
- 在菲林明道南行线近谭臣道加设道路标记，以便更有效地提醒驾车人士前往不同方向应选的行车线。
- 把海裕街临时停车场十个旅游巴停车位的一小时咪表改为两小时咪表，以满足旅游巴的泊车需求。

九龙区

- 延长鲤鱼门道西行线与连接东区海底隧道支路交界处在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长崇华街与蒲岗村道交界处的行车绿灯时间，改善崇华街东行线的交通流量。
- 调整南昌街的行车绿灯时间，改善北行线的交通流量。
- 调整亚皆老街 / 西洋菜南街及亚皆老街 / 弥敦道交界处交通灯的协调情况，改善交通流量。
- 迁移医局街与南昌街交界处的交通灯，使道路更为安全。
- 调整西洋菜南街与快富街交界处的交通灯位置，使道路更为安全。
- 延长洗衣街北行线与旺角道交界处「禁止停车」限制的有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 延长基业街与污水泵站外一段海滨道的「禁止停车」限制有效时间，防止车辆阻塞交通。
- 在通菜街与水渠道交界处以「左转」交通标志取代现有的「不准右转」交通标志，并加设「不准驶入」交通标志，以更有效地提醒驾车人士。
- 加大并迁移塘尾道近旺角消防局的「不准掉头」交通标志，以更

有效提醒驾车人士。

- 把必发道东行线近大角咀道交界处的「让路」道路标记及交通标志改为「停车」道路标记及交通标志，防止车辆阻塞交通。
- 在太子道西近新世纪广场入口加设「慢驶」道路标记，使道路更为安全。
- 在康宁道南行线近明智街加设「慢驶」道路标记，改善道路安全。
- 在启仁街加设「慢驶」道路标记及交通标志，改善道路安全和更有效地提醒驾车人士前面有行人过路处。
- 在民乐街与鹤园街交界处加设「望左」及「望右」道路标记，使道路更为安全。
- 在将军澳道近观塘警署加设「慢驶」、「望左」及「望右」道路标记，以及「前面有行人在行车道上」交通标志，使道路更为安全。
- 在茶果岭道公共运输交汇处的出口加设「望左」及「望右」道路标记和触觉警示带，使道路更为安全。
- 在清水湾道与扎山道交界处加设黄色方格路口道路标记，改善交通流量。
- 在秀明道与秀丰街之间的一段秀茂坪道以双白线及影线标记，取代现有的车道中央分隔线，改善道路安全。
- 延长连德道近将军澳道的安全岛及触觉警示带，方便行人横过马路。
- 在顺宁道与兴华街交界处加设灯号控制的行人过路处，改善道路安全。

新界区

- 延长石角路南行线近环保大道交界处在星期一至六早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。

- 延长汀角路与大发街及大贵街交界处在星期日晚上的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长恒泰路 / 恒信街及恒信街 / 亚公角街南行线交界处在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长青敬路北行线近青绿街在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长蚝涌路在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善交通流量。
- 延长安睦街与安明街交界处的行车绿灯时间，改善安睦街南行线的交通流量。
- 延长沙头角道与禾径山路交界处在下午繁忙时间的行车绿灯时间，改善沙头角道的交通流量。
- 延长大涌桥路与安心街交界处的行车绿灯时间，改善大涌桥路南行线的交通流量。
- 延长亚公角街近沙田医院的行车绿灯时间，改善亚公角街南行线的交通流量。
- 延长宝邑路与唐俊街交界处的行车绿灯时间，以纾缓宝邑路西行线交通挤塞的情况。
- 延长大涌桥路与安心街交界处及与安丽街交界处的行车绿灯时间，改善大涌桥路南行线的交通流量。
- 调整宝琳路与马游塘路交界处在早上繁忙时间的行车绿灯时间，改善宝琳路南行线的交通流量。
- 延长火炭路 / 面房街 / 山尾街交界处在非繁忙时间的行人绿灯时间，方便行人横过马路。
- 修改天瑞路与天荣路交界处交通灯的运作模式，改善交通流量。

- 在深圳湾口岸近货车轮候区加设交通标志,以提示驾车人士前路有警察的速度侦查,并更有效提醒他们相关的车速限制。
- 在唐俊街近将军澳站公共运输交汇处加设「慢驶」道路标记及「前面有行人在行车道上」交通标志,使道路更为安全。
- 缩短朗天路与元朗公路交界处影线范围的长度,改善朗天路的交通流量。
- 在元朗公路南行往博爱交汇处的支路增设虚实白线,以规管切线活动。
- 在泽祥街增设上落客货处,纾缓上落客货活动造成的交通挤塞。

二零一七年有关公共交通服务的投诉及建议

交通工具类别 投诉/建议性质	陆上交通工具											铁路运输			水路交通工具			合计 或 小计
	专营巴士							非专营 巴士 服务	专线 小巴	红色 小巴	的士	港铁 (轻铁以外) 港铁 (轻铁) 电车			天星 小轮 其他 渡轮			
	九巴	城巴 (第一类 专营权)	城巴 (第二类 专营权)	新巴	新大屿山 巴士	龙运 巴士	过海隧巴											
(A) 服务质量	174	23	7	16	15	29	42	13	353	-	-	52	16	-	14	-	3	757
(1) 班次/载客量	46	11	4	8	-	4	18	6	21	-	-	3	-	-	-	-	-	121
(2) 路线	3	1	2	3	-	-	9	2	2	-	-	2	-	1	-	-	-	25
(3) 服务时间	20	5	2	-	-	2	10	9	24	-	-	-	-	-	-	-	-	72
(4) 设置车站	243	40	15	27	15	35	79	30	400	-	-	57	16	1	14	-	3	975
小计																		
(B) 服务水平	1134	133	96	206	13	99	523	56	1295	-	-	34	7	-	8	-	20	3624
(1) 服务班次	29	2	3	7	4	3	8	5	307	-	1656	-	-	1	-	-	-	2025
(2) 路线依循情况	487	67	24	63	16	36	199	25	1044	198	1651	24	5	14	1	-	1	3855
(3) 驾驶行为不当	817	93	52	98	19	68	271	38	1620	110	5145	138	5	5	7	-	8	8494
(4) 员工(包括司机)行为及 工作表现	14	2	-	-	-	2	8	1	82	7	2014 *	-	-	-	-	-	-	2130
(5) 滥收车/船费	15	1	-	1	-	-	2	-	60	2	41	3	-	-	1	-	4	130
(6) 清洁	40	1	4	3	2	1	10	1	56	4	47	15	-	-	1	-	3	188
(7) 车辆/船只状况	258	46	18	35	12	24	99	11	95	4	15	148	6	4	7	-	9	791
(8) 乘客服务及设施	2794	345	197	413	66	233	1120	137	4559	325	10569	362	23	24	25	-	45	21237
小计																		
(C) 一般性质	81	10	6	13	2	1	41	9	122	72	190	7	3	4	2	-	-	563
今年合计	3118	395	218	453	83	269	1240	176	5081	397	10759	426	42	29	41	-	48	22775
总数	(5776)							(16413)				(497)			(89)			
上年合计	3088	478	254	498	90	214	1337	210	4734	334	10357	527	36	53	82	3	25	22320

* 包括有关的士咪表的违规行为

包括由 32 名投诉人提出的 63 宗有关在公共交通工具上播放视听节目的投诉

九巴

九龍巴士(一九三三)有限公司

龍運巴士

龍運巴士公司

城巴(第一類專營權)

城巴有限公司(第一類專營權)

港鐵

香港鐵路有限公司

城巴(第二類專營權)

城巴有限公司(第二類專營權)

電車

香港電車有限公司

新巴

新世界第一巴士服務有限公司

新渡輪

新世界第一渡輪服務有限公司

新大嶼山巴士

新大嶼山巴士(一九七三)有限公司

天星小輪

天星小輪有限公司

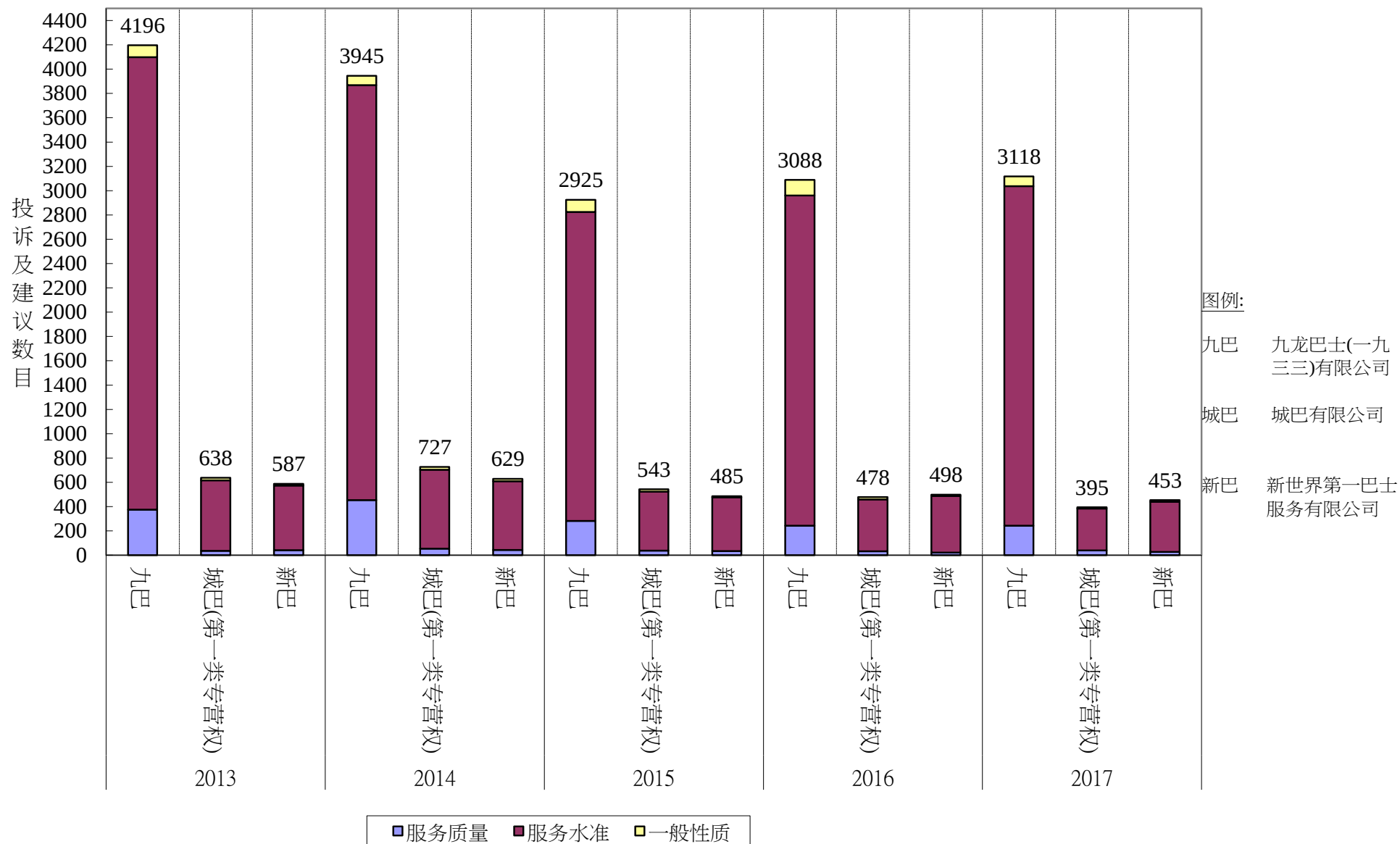
有关专营巴士服务的投诉及建议

<u>巴士公司</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>	
九龙巴士(一九三三)有限公司	3 088 (3.48)	3 118 (3.45)	+1.0%	(-0.9%)
城巴有限公司(城巴) (第一类专营权)	478 (3.31)	395 (3.05)	-17.4%	(-7.9%)
城巴有限公司(城巴) (第二类专营权)	254 (8.69)	218 (7.06)	-14.2%	(-18.8%)
新世界第一巴士服务有限公司	498 (4.50)	453 (4.24)	-9.0%	(-5.8%)
新大屿山巴士(一九七三)有限公司	90 (3.42)	83 (2.93)	-7.8%	(-14.3%)
龙运巴士公司	214 (5.74)	269 (6.88)	+25.7%	(+19.9%)
过海隧巴	1 337 (6.30)	1 240 (5.94)	-7.3%	(-5.7%)
合计	5 959 (4.11)	5 776 (3.99)	-3.1%	(-2.9%)

注： (1) 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉或建议数目。

(2) 过海隧巴服务由九巴、城巴及新巴联合经营，因此投诉及建议不能按巴士公司分类。

在二零一三至二零一七年间接获有关九巴、城巴(第一类专营权)及新巴服务的投诉及建议

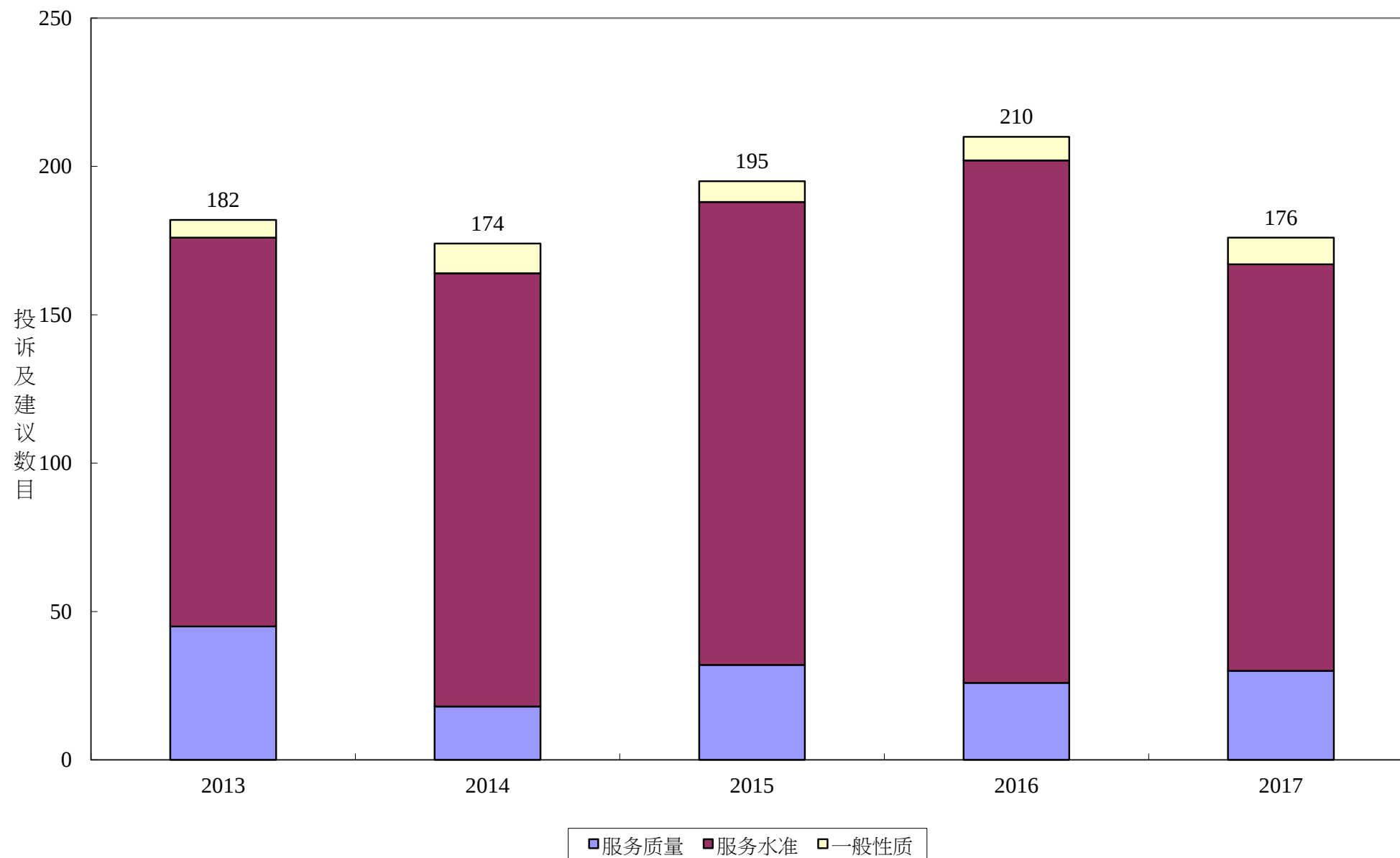


有关非专营巴士服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	14	13	-7.1%
(2) 路线	7	6	-14.3%
(3) 服务时间	3	2	-33.3%
(4) 设置车站	2	9	+350.0%
小计	26	30	+15.4%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	72	56	-22.2%
(2) 路线依循情况	3	5	+66.7%
(3) 驾驶行为不当	34	25	-26.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	48	38	-20.8%
(5) 滥收车费	1	1	-
(6) 清洁	-	-	-
(7) 车辆状况	5	1	-80.0%
(8) 乘客服务及设施	13	11	-15.4%
小计	176	137	-22.2%
(C) 一般性质*	8	9	+12.5%
合计	210	176	-16.2%

* 这些投诉主要是有关提供非专营巴士服务的车辆引致交通阻塞。

在二零一三至二零一七年间接获有关非专营巴士服务的投诉及建议



有关专线小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量			
(1) 班次	316	353	+11.7%
(2) 路线	17	21	+23.5%
(3) 服务时间	13	2	-84.6%
(4) 设置车站	28	24	-14.3%
小计	374	400	+7.0%
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	1 178	1 295	+9.9%
(2) 路线依循情况	354	307	-13.3%
(3) 驾驶行为不当	936	1 044	+11.5%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	1 517	1 620	+6.8%
(5) 滥收车费	95	82	-13.7%
(6) 清洁	33	60	+81.8%
(7) 车辆状况	82	56	-31.7%
(8) 乘客服务及设施	74	95	+28.4%
小计	4 269	4 559	+6.8%
(C) 一般性质*	91	122	+34.1%
合计	4 734	5 081	+7.3%

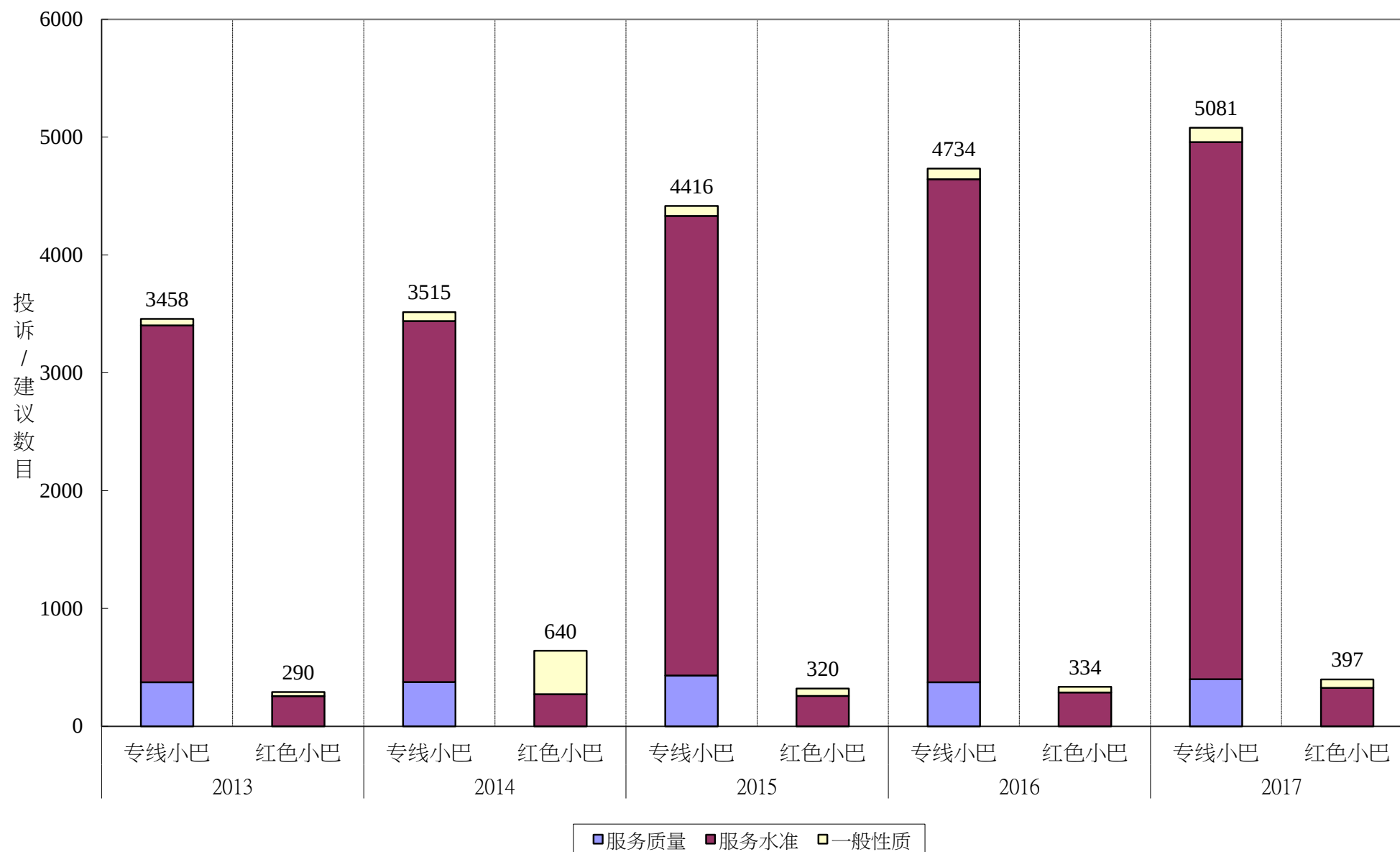
* 这些投诉主要是有关专线小巴引致交通阻塞。

有关红色小巴服务的投诉及建议

<u>投诉/建议性质</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>
(A) 服务质量	-	-	-
(B) 服务水平			
(1) 服务班次	-	-	-
(2) 路线依循情况	-	-	-
(3) 驾驶行为不当	148	198	+33.8%
(4) 员工(包括司机)行为 及工作表现	116	110	-5.2%
(5) 滥收车费	9	7	-22.2%
(6) 清洁	3	2	-33.3%
(7) 车辆状况	5	4	-20.0%
(8) 乘客服务及设施	5	4	-20.0%
小计	286	325	+13.6%
(C) 一般性质*	48	72	+50.0%
合计	334	397	+18.9%

* 这些投诉主要是有关红色小巴引致交通阻塞。

在二零一三至二零一七年间接获有关专线小巴及红色小巴服务的投诉及建议



有关的士服务的投诉及建议

投诉/建议性质	2016	2017	增/减
的士司机违规行为			
(a) 司机行为及工作表现			
(i) 举止无礼和不守规矩	1 852	1 982	+7.0%
(ii) 拒载	2 719	2 650	-2.5%
(iii) 兜客	17	7	-58.8%
(iv) 拒绝驶达目的地	446	445	-0.2%
(v) 未有展示司机证	36	58	+61.1%
(vi) 不正确展示司机证	11	3	-72.7%
	5 081	5 145	+1.3%
(b) 驾驶行为不当	1 484	1 651	+11.3%
(c) 滥收车资	1 657	1 754	+5.9%
(d) 有关的士咪表的违规行为	258	260	+0.8%
(e) 不使用最直接的路线	1 627	1 656	+1.8%
小计	10 107	10 466	+3.6%
其他			
(a) 的士阻塞	150	151	+0.7%
(b) 其他*	100	142	+42.0%
小计	250	293	+17.2%
合计	10 357	10 759	+3.9%

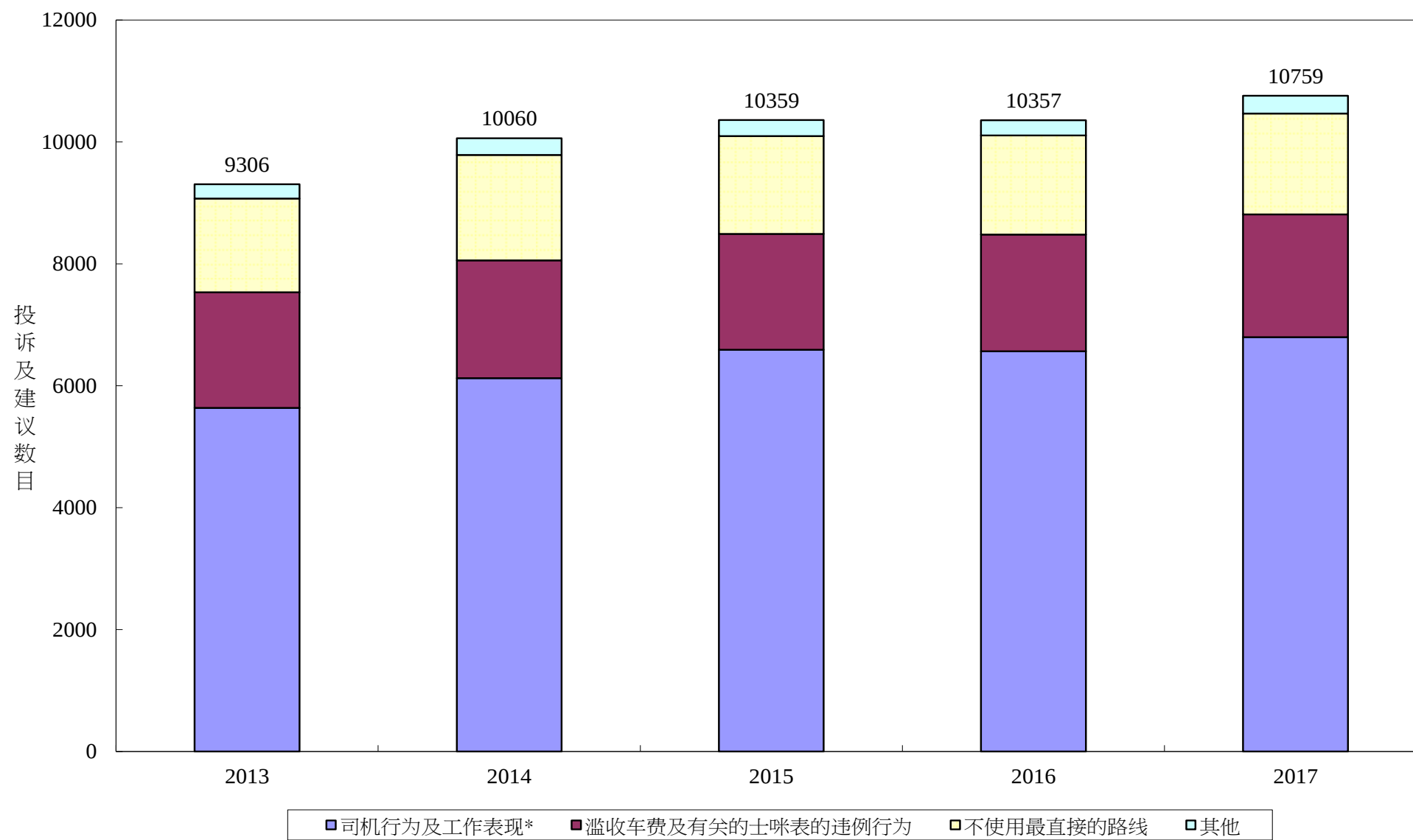
* 这些投诉主要是有关的士车辆和的士车厢状况。

转交警方处理之的士司机违规行为个案的结果
(二零一七年一月至十二月)

	<u>个案数目</u>		<u>百分比</u>	
(i) 已被票控	170	(169)	7	(8)
(ii) 投诉人撤销投诉	1 374	(1 343)	58	(68)
(iii) 警方认为无足够证据进一步处理	824	(475)	35	(24)
合计	2 368	(1 987)	100	(100)

注： 括号内的数字是二零一六年的数字，以作比较。

在二零一三至二零一七年间接获有关的士服务的投诉及建议



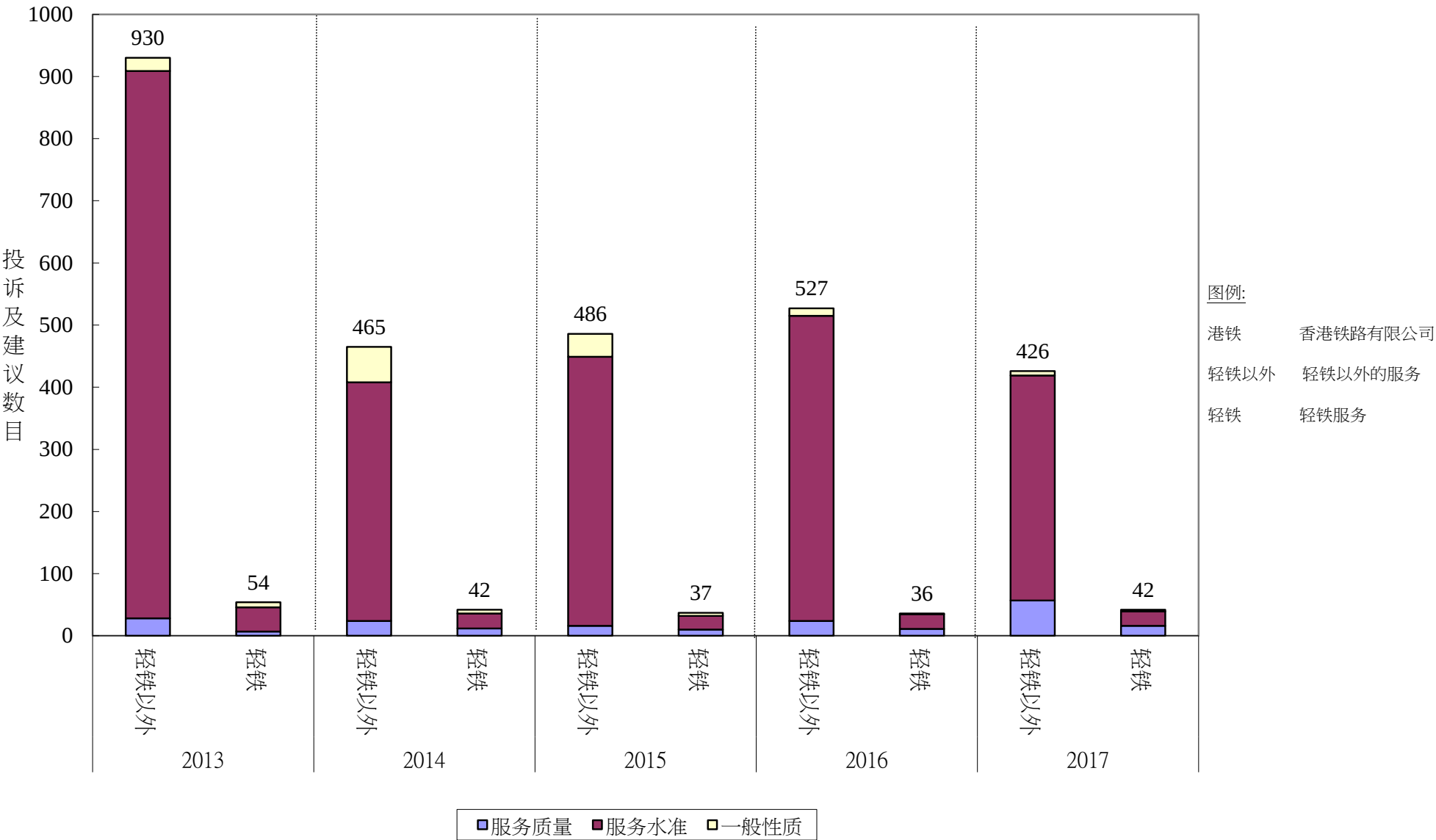
* 包括驾驶行为不当

有关铁路服务的投诉及建议

<u>铁路公司</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>	<u>增/减</u>	
香港铁路有限公司 (不包括轻铁)	527 (0.31)	426 (0.24)	-19.2%	(-22.6%)
香港铁路有限公司 (轻铁)	36 (0.20)	42 (0.24)	+16.7%	(+20.0%)
香港电车有限公司	53 (0.82)	29 (0.46)	-45.3%	(-43.9%)
合计	616 (0.31)	497 (0.25)	-19.3%	(-19.4%)

注：括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零一三至二零一七年间接获港铁服务的投诉及建议

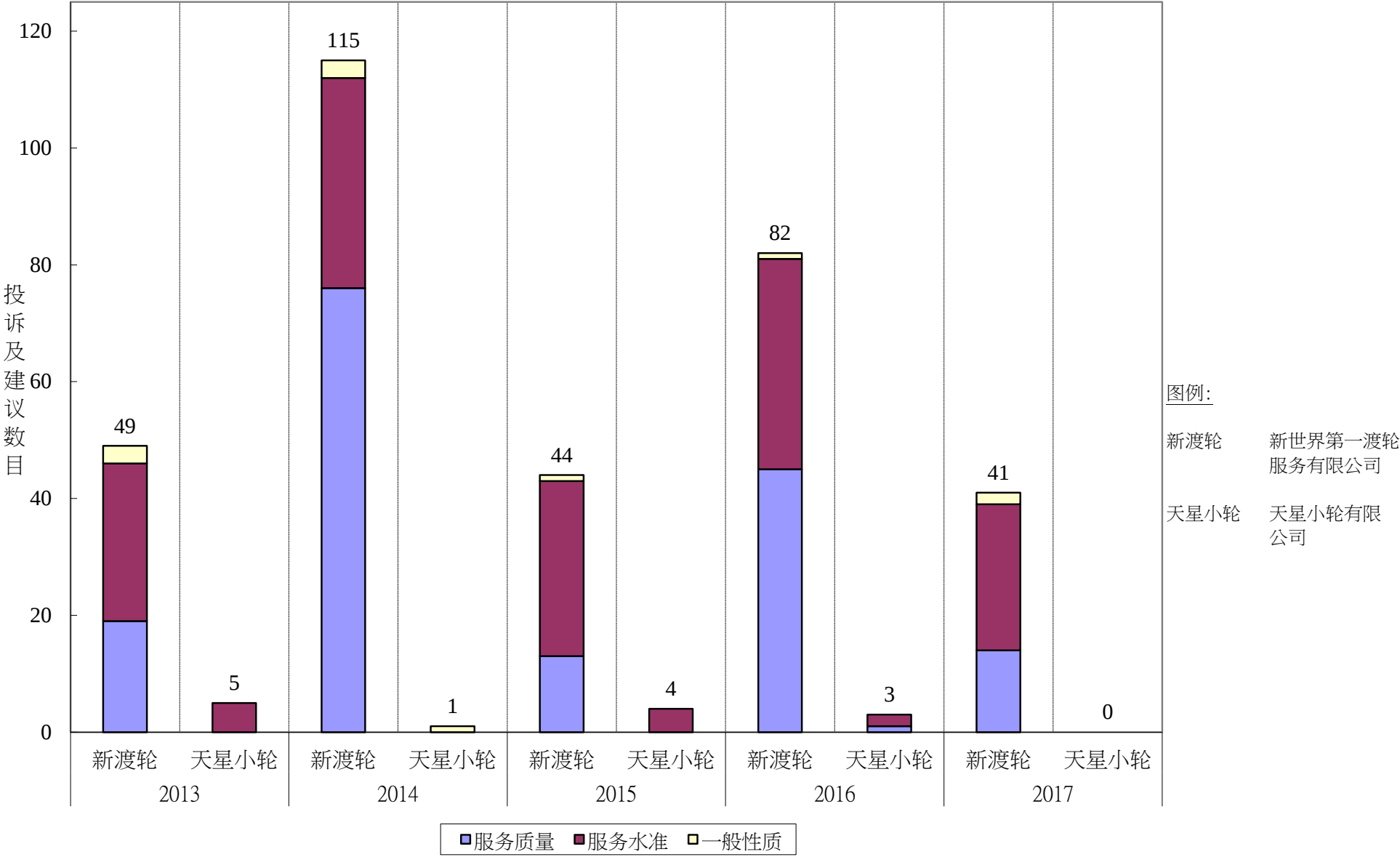


有关渡轮服务的投诉及建议

<u>渡轮公司</u>	<u>2016</u>		<u>2017</u>		<u>增/减</u>	
新世界第一渡轮服务有限公司	82	(5.68)	41	(2.94)	-50.0%	(-48.2%)
天星小轮有限公司	3	(0.15)	-	(-)	-100.0%	(-100.0%)
其他渡轮	25	(1.80)	48	(3.54)	+92.0%	(+96.7%)
合计	110	(2.30)	89	(1.90)	-19.1%	(-17.4%)

注： 括号内的数字是每百万乘客人次计的投诉/建议数目。

在二零一三至二零一七年间接获有关新渡轮及天星小轮服务的投诉及建议



有关交通及道路情况的投诉及建议

投诉/建议性质	2016	2017	增/减
交通情况			
(a) 交通挤塞	283	234	-17.3%
(b) 交通管理	191	209	+9.4%
(c) 增设交通标志及设备	96	82	-14.6%
(d) 泊车设施	51	47	-7.8%
小计	621	572	-7.9%
道路维修			
(a) 道路情况	79	69	-12.7%
(b) 交通标志及设备	35	45	+28.6%
(c) 行车道标记	10	9	-10.0%
小计	124	123	-0.8%
法例执行			
(a) 违例泊车	1 919	2 043	+6.5%
(b) 其他执法事宜	723	953	+31.8%
小计	2 642	2 996	+13.4%
合计	3 387	3 691	+9.0%

有关交通及道路情况的投诉及建议的分区数字
(二零一七年一月至十二月)

地区 投诉/建议性质	港 岛				九 龙					新 界									其他（一般事宜 及隧道区域等）	合 计
	东 区	湾 仔	中 西 区	南 区	观 塘	黄 大 仙	九 龙 城	深 水 埗	油 尖 旺	北 区	大 埔	沙 田	元 朗	屯 门	荃 湾	葵 青	西 贡	离 岛		
<u>交通情况</u>																				
(a) 交通挤塞	10	12	16	8	16	14	20	15	21	17	6	22	8	13	9	6	10	7	4	234
(b) 交通管理	5	11	7	3	9	7	21	7	12	8	7	14	13	6	23	4	4	45	3	209
(c) 增设交通标志及设备	3	7	5	7	4	5	3	2	5	2	4	7	6	4	3	4	4	5	2	82
(d) 泊车设施	2	1	1	-	3	8	1	1	2	3	3	4	3	3	4	-	5	-	3	47
小计	20	31	29	18	32	34	45	25	40	30	20	47	30	26	39	14	23	57	12	572
<u>道路维修</u>																				
(a) 道路情况	6	7	5	2	4	1	3	2	2	1	6	6	3	9	4	1	3	1	3	69
(b) 交通标志及设备	3	1	4	2	2	5	2	2	4	-	5	3	7	1	2	-	2	-	-	45
(c) 行车道标记	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	2	9
小计	9	8	9	4	7	8	5	5	6	1	12	9	10	10	7	2	5	1	5	123
<u>法例执行</u>																				
(a) 违例泊车	150	79	99	46	177	60	161	176	180	56	80	316	102	95	86	81	81	15	3	2043
(b) 其他执法事宜	41	94	67	29	76	40	64	54	98	16	33	57	53	55	75	33	38	13	17	953
小计	191	173	166	75	253	100	225	230	278	72	113	373	155	150	161	114	119	28	20	2996
合计	220	212	204	97	292	142	275	260	324	103	145	429	195	186	207	130	147	86	37	3691